

# PELAYANAN PROGRAM BERAS MISKIN DI KELURAHAN MALENI KECAMATAN BANAWA KABUPATEN DONGGALA

**Mohammad Zainal**

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*This research aims at describing the rice for poor services in Maleni, Banawa District, Donggala. The method used is descriptive qualitative research method and data collection techniques are observations, interviews, and documentations. The Informants were selected by using purposive sampling technique and seven informants were selected. The results show that the services is not optimal, although aspect reliability, responsiveness, assurance, Empathy have been good, but from the aspect of Tangibles has not been good.*

**Keywords:** *Service, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible*

Seiring meningkatnya jumlah penduduk setiap tahunnya membuat meningkatnya konsumsi beras. Pertumbuhan penduduk di Indonesia ternyata diikuti pula oleh pertumbuhan jumlah penduduk miskin yang juga meningkat. Pemerintah mempunyai komitmen tinggi dalam memberikan subsidi beras bagi rakyatnya, komitmen yang tinggi tersebut diwujudkan dalam bentuk kebijakan - kebijakan dan program - program pemenuhan kebutuhan pangan sehari - hari khususnya beras. Salah satu programnya adalah bidang kebijakan perberasan. Kebijakan perberasan sebelum tahun 1998 adalah Operasi Pasar Khusus (OPK), yang pada Tahun 2002 mengalami penyempurnaan dan berubah nama menjadi beras miskin (RASKIN).

Raskin adalah salah satu program pemerintah untuk membantu masyarakat yang miskin dan rawan pangan, agar mereka mendapatkan beras untuk kebutuhan rumah tangganya. Program raskin tersebut merupakan salah satu program penanggulangan kemiskinan termasuk dalam Kluster I tentang Bantuan dan Perlindungan Sosial. Instruksi presiden Nomor 8 tahun 2008 tentang kebijakan perberasan mengintruksikan Menteri dan Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen tertentu, serta Gubernur dan Bupati/Walikota seluruh Indonesia untuk melakukan upaya peningkatan pendapatan petani, ketahanan pangan,

pengembangan ekonomi pedesaan serta stabilitas ekonomi nasional.

Secara khusus kepada Perum Bulog diinstruksikan untuk menyediakan dan menyalurkan beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat miskin dan rawan pangan yang penyediaannya mengutamakan pengadaan beras dari gabah petani dalam negeri. Penyaluran beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat miskin bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran rumah tangga miskin (RTM) disamping itu program ini dimaksudkan untuk meningkatkan akses masyarakat miskin dalam pemenuhan kebutuhan pangan pokoknya sebagai salah satu hak dasar masyarakat. Hal ini merupakan salah satu program pemerintah baik pusat maupun daerah yang penting dalam peningkatan ketahanan pangan nasional. Program Raskin dapat dicapai melalui Koordinasi antara instansi/lembaga terkait, baik di tingkat pusat maupun daerah koordinasi dilaksanakan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian dengan mengedepankan peran partisipasi masyarakat.

Tujuan program raskin adalah mengurangi beban pengeluaran Rumah Tangga Sasaran (RTS) melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan pokok dalam bentuk beras. Sasaran program raskin adalah berkurangnya beban pengeluaran RTS (Rumah Tangga Sasaran) berdasarkan data

PPLS-11 BPS dalam mencukupi kebutuhan pangan beras melalui pendistribusian beras bersubsidi sebanyak 180 Kg/RTS/tahun atau setara dengan 15 kg/RTS/bulan dengan harga tebus Rp1.600,00 / kg netto di TD (titik distribusi). (Pedoman umum raskin 2015). Tetapi program raskin ini tidak berjalan seperti yang diharapkan. Banyak kendala dan penyimpangan yang terjadi, baik dari pusat maupun dari daerah. Seperti kasus yang terjadi di berbagai provinsi di Indonesia, banyak keluhan yang disampaikan kepala daerah ke pemerintah pusat baik tentang kualitas maupun kuantitas beras itu sendiri.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam sejumlah kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Zeltham dan Berry, (dalam Tjiptono 2001:33), pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dalam kualitas pelayanan ada lima dimensi yaitu keandalan (reliability) mencakup konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya, daya tanggap (responsiveness) adalah kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan, jaminan (assurance) meliputi jaminan dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, empaty (empathy) meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan. dan bukti langsung (tangibles) yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik.

Pelaksanaan program beras miskin (Raskin) di Kelurahan Maleni Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala di 2015 ini menerima sebesar 125 Ton / bulan, yang setiap 1 Ton sebesar 1.875 Kg. Di Kelurahan Maleni Kecamatan Banawa Kab. Donggala yang sejak tahun 2005 sudah mendapat jatah program

RASKIN, juga tidak terlepas dari berbagai masalah. Seperti biasanya masalah – masalah pelayanan sangat erat kaitannya pada kehandalan dalam pelayanan, respon staf dalam melayani, nilai dalam memberikan pelayanan, empati / sikap dalam pelayanan, dan fasilitas dalam pelayanan, seperti yang diutarakan oleh Fitzsimmons (Riduwan, 2004 ; 20).

Berdasar latar belakang tersebut di atas, penulis merumuskan masalah yang dirangkai berdasarkan pada indikator – indikator masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapatlah dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu : *Bagaimana Pelayanan Program Beras Miskin di Kelurahan Maleni Kec. Banawa Kab. Donggala ?*

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan program Beras Miskin (RASKIN) di Kelurahan Maleni Kec. Banawa Kab. Donggala. Sedangkan manfaat penelitian 1) Dari segi keilmuan : Bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi peneliti dan civitas akademika yang berkepentingan dalam pembangunan ilmu pengetahuan sesuai dengan disiplin ilmu administrasi negara dan khususnya tentang Pelayanan Publik. 2) Segi terapan: hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi balik maupun sebagai masukan kepada pemerintah Kelurahan Maleni atau Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam membuat suatu kebijakan dalam pelaksanaan Program Beras Miskin (Raskin)

#### - **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur sehingga dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

*New publik service* sebagai paradigma baru dari administrasi publik meletakkan

pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrasi negara / daerah. Salah satu intisari dari prinsip NPS adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan warga negara. Menurut Wasistiono dalam Saleh (2010:24), pelayanan publik adalah “ sebagai pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Putra dan Arif dalam Puspitosari (2011:48) , mengetengahkan bahwa konsep pelayanan publik yang tersangkut paut dengan manajemen, etika, efesiensi, kepemimpinan, akuntabilitas penjabat, profesionalisme serta reformasi menuju sebuah pelayanan yang manusiawi. Kemudian Widodo (2001:69) , pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Saefullah (2008:28) mengatakan bahwa untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Kemudian Sinambela,dkk (2006:16) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tak terikan pada satu produk secara fisik.

Penjelasan para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

## - Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi Konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik suatu produk seperti : kinerja, Keandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Donald (dalam Hardiyansyah 2011 ; 19 ) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Hardiyansyah (2011 ; 20) menyatakan bahwa secara Epistemologi, pelayanan berasas dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebaga: perihal/cara melayani; servis/jasa. Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Groonroos (dalam Irawan, 2009:21) yakni “pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan/instansi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Untuk itu, kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebageian besar ditentukan oleh sikap dan karakter aparatur pemerintah yang

tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah maupun karyawan swasta dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik

Dapat diartikan Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Sedangkan menurut Fitzsimmons (dalam Riduwan, 2004;20), pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dalam kualitas pelayanan ada indikator – indikator yang menentukan sejauh mana kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Reliability (Kehandalan) ; kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- b. Responsiveness ( Responsif) ; Kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen atau pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. Assurance ( Keyakinan) ; Pengetahuan atau wawasan , kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen / pelanggan.
- d. Empathy ( Empati) ; kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

- e. Tangibles (Berwujud) ; Penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Sehingga dapat kita ambil kesimpulan, bahwa Pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan bagi terciptanya suatu kepuasan dan kepercayaan publik terhadap berbagai bentuk aktifitas kehidupan manusia, baik di bidang ekonomi, sosial, politik, dan pemerintahan yang kesemuanya membutuhkan pelayanan.

Dari berbagai teori pelayanan yang dikemukakan diatas, peneliti mengambil konsep kualitas pelayanan dari Fitzsimmons (dalam Riduwan, 2004;20), dikarenakan 1). bahwa kualitas pelayanan yang sering dirasakan oleh publik selama ini berhubungan erat dengan aspek – aspek kualitas pelayanan yang Fitzsimmons konsepskan, 2) bahwa konsep kualitas pelayanan Fitzsimmons lebih menyeluruh dari berbagai teori yang diungkapkan para ahli pelayanan lainnya.

#### - **Beras Miskin**

Penyaluran RASKIN (Beras untuk Rumah Tangga Miskin) sudah dimulai sejak 1998. Krisis moneter tahun 1998 merupakan awal pelaksanaan RASKIN yang bertujuan untuk memperkuat ketahanan pangan rumah tangga terutama rumah tangga miskin. Pada awalnya disebut program Operasi Pasar Khusus (OPK), kemudian diubah menjadi RASKIN mulai tahun 2002, RASKIN diperluas fungsinya tidak lagi menjadi program darurat (social safety net) melainkan sebagai bagian dari program perlindungan sosial masyarakat. Melalui sebuah kajian ilmiah, penamaan RASKIN menjadi nama program diharapkan akan menjadi lebih tepat sasaran dan mencapai tujuan RASKIN.

Penentuan kriteria penerima manfaat RASKIN seringkali menjadi persoalan yang rumit. Dinamika data kemiskinan memerlukan adanya kebijakan lokal melalui musyawarah Desa/Kelurahan. Musyawarah ini menjadi

kekuatan utama program untuk memberikan keadilan bagi sesama rumah tangga miskin.

Dalam buku Pedoman Umum Raskin (2015), disebutkan bahwa Tujuan Program Raskin adalah mengurangi beban pengeluaran Rumah Tangga Sasaran melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan beras. Sedangkan Sasaran Program Raskin Tahun 2015 adalah berkurangnya beban pengeluaran 15.530.897 RTS dalam mencukupi kebutuhan pangan beras melalui penyaluran beras bersubsidi dengan alokasi sebanyak 15 kg/ RTS/bulan.

Adapun Manfaat Program Raskin adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan ketahanan pangan di tingkat rumah tangga sasaran, sekaligus mekanisme perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan
2. Peningkatan akses pangan baik secara fisik (beras tersedia di TD), maupun ekonomi (harga jual yang terjangkau) kepada RTS.
3. Sebagai pasar bagi hasil usaha tani padi.
4. Stabilisasi harga beras di pasaran.
5. Pengendalian inflasi melalui intervensi Pemerintah dengan menetapkan harga beras bersubsidi sebesar Rp.1.600,-/kg, dan menjaga stok pangan nasional.
6. Membantu pertumbuhan ekonomi daerah.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Silalahi (2009 ; 28) menyatakan bahwa penelitian Deskriptif menyajikan satu gambar yang terperinci tentang suatu situasi, setting sosial, atau hubungan. Menurut Strauss dan Corbin dalam Basrowi dan Suandi (2008 : 1) *qualitative research* adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Pendekatan kualitatif berdasarkan pendapat Bogdan & Taylor dalam Prastowo (2012;22) yang mengartikan dan memahami metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Satori dan Komariah (2009 ; 22) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal terpenting dari sifat suatu barang / jasa. Sedangkan tujuan dari penelitian deskriptif ialah untuk membuat deskripsi secara sistematis faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Selain itu, penelitian ini menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel (Kriyantono, 2007 ; 15).

Peneliti mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Maleni Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala, karena program beras miskin sejak lama sudah disalurkan di kelurahan tersebut, namun belum ada kajian ilmiah tentang pelaksanaan program dan kualitas pelayanan para pengelolanya. Dengan Waktu yang dibutuhkan oleh calon Peneliti dalam melaksanakan penelitian ini sekitar 5 Bulan.

Dalam penelitian kualitatif, yang berlaku ada Informan / Narasumber. Dalam penelitian ini informan dipilih berdasarkan metode *Purposive*, adalah mereka – mereka yang mengetahui secara jelas suatu masalah. Maka untuk penelitian ini, menjadi informan sebanyak 7 orang, yaitu :

1. Lurah Maleni, 1 orang
2. Ketua RT, 2 orang
3. Masyarakat penerima manfaat, 4 orang

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dua sumber data :

1. Data sekunder adalah data yang di peroleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Misalnya dokumen-dokumen atau buku yang berhubungan dengan penelitian.
2. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Sumber data ini dari subjek

peneliti, dari hasil wawancara dan observasi di lapangan (Kriyantono, 2007;56).

Penelitian Pelayanan Beras Miskin di Kelurahan Maleni Kecamatan Banawa Kab. Donggala ini, instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, dengan alat bantu berupa pedoman wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan terstruktur atau tidak terstruktur apabila dianggap perlu untuk memperoleh keterangan yang diperlukan dari responden.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012) dengan prosedur reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pengumpulan Data. Proses awal penelitian yang sering disebut sebagai observasi awal yang berguna dalam memberikan data awal bagi Peneliti.
- 2) Reduksi Data (pengurangan data)  
Proses reduksi bertujuan menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasi bahan empirik sehingga dapat diperoleh kategori-kategori tematik.
- 3) Display data (penyajian data)  
Setelah data disajikan, karena masih ada data yang kurang maka pengumpulan data dilapangan dilakukan kembali sampai data menjadi lengkap.
- 4) Menarik kesimpulan/verifikasi  
Selanjutnya analisis disusun dan diarahkan pada fokus penelitian untuk disimpulkan dan kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian berlangsung agar memudahkan pada kesimpulan akhir.

## HASIL & PEMBAHASAN

Kelurahan Maleni berada di Kabupaten Donggala Kecamatan Banawa yang luas wilayahnya dengan jumlah penduduk 2505 jiwa atau 678 KK, yang terbagi dalam 3 RW dan 9 RT (Data hasil Sensus BPS 2010). Luas lahan Kelurahan Maleni adalah 173 Ha dengan rincian 1,5 Ha adalah lahan perkebunan Coklat, perkebunan kelapa 85 Ha sedangkan luas lainnya diperuntukkan untuk perumahan sarana ibadah dan sosial.

Jarak Kelurahan Maleni dari ibu kota kecamatan sekitar 2 kilometer, kabupaten Donggala  $\pm$  2 km dan dari ibu kota provinsi 38 kilometer. Akses jalan menuju ke Kelurahan Maleni tergolong mudah untuk dijangkau dan saat ini sebagian jalan sudah beraspal dan jalan lainnya untuk menuju rumah tinggal penduduk belum sepenuhnya beraspal. Kelurahan Maleni beriklim tropis dengan tingkat curah hujan termasuk sedang.

Berdasarkan peraturan Daerah No. 13 tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembar Daerah Kabupaten Donggala No.13 Tahun 2008) disebutkan bahwa Kecamatan merupakan perangkat Daerah yang di pimpin oleh Camat dan bertanggung jawab kepada Bupati dan Kelurahan yang di pimpin oleh seorang Lurah dan bertanggung jawab kepada Camat, hal tersebut di pertegas kembali dengan di terbitkannya peraturan Bupati Donggala No. 48 Tahun 2009 tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi satuan organisasi pada Kelurahan. Kabupaten Donggala yang menegaskan bahwa Kelurahan merupakan perangkat Daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang berada di dalam wilayah Kecamatan.

Dalam pelayanan beras miskin (RASKIN) di Kelurahan Maleni Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala, Raskin telah di salurkan kepada 125 Keluarga Miskin, yang masing – masing mendapatkan 15 Kilogram dengan biaya tebusan per kilonya sebesar Rp. 1.600. Adapun sebaran penerima Raskin di Kelurahan Maleni sebagai berikut :

a. RT 01 RW 01	: 180 Kg
b. RT 02 RW 01	: 157,5 Kg
c. RT 01 RW 02	: 112,5 Kg
d. RT 02 RW 02	: 203,5 Kg
e. RT 03 RW 02	: 168 Kg
f. RT 01 RW 03	: 195 Kg
g. RT 02 RW 03	: 378 Kg
h. RT 03 RW 03	: 278,5 Kg
i. RT 04 RW 02	: 153 Kg

Untuk mengetahui penilaian dari informan terhadap Pelayanan Program Beras Miskin di

Kelurahan Maleni Kec. Banawa Kab. Donggala, peneliti telah melakukan wawancara mendalam terdiri dari 5 aspek, yaitu Reliability (Kehandalan), Responsiveness ( Responsif) , Assurance ( Keyakinan) Empathy ( Empati) , Tangibles (Berwujud), hal ini berdasarkan dengan pendapat Fitzsimmons (Riduwan 2004 ; 20).

Setiap informan dilakukan identifikasi untuk mengenal lebih dekat masing – masing informan untuk memahami setiap karakteristik informan, sehingga informasi yang diperoleh bersifat optimal sesuai dengan tingkat kebutuhan peneliti. Peneliti lebih mengfokuskan pada Pelayanan Program Beras Miskin di Kelurahan Maleni Kec. Banawa Kab. Donggala yaitu:

#### - Reliability (Kehandalan)

Dalam Fitzsimmons (Riduwan 2004;20), bahwa Reliability (Kehandalan); kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui apakah implementasi penertiban hewan ternak di Kecamatan Banawa dari aspek Reliability sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Khomaeni, S.Sos yang merupakan Lurah Maleni Kec. Banawa, mengemukakan bahw :

*“selama ini kami di Kelurahan Maleni dalam melayani masyarakat penerima raskin sudah sesuai dengan apa yang di standarkan pada prosedur.” (Wawancara, 3 Februari 2016)“.*

Hasil wawancara tersebut, menggambarkan bahwa pelayanan program beras miskin di Kelurahan Maleni Kec. Banawa dari aspek Reliability sudah baik, karena sudah dilakukan dengan tahapan – tahapan yang sudah digariskan sesuai prosedur yang berlaku, sehingga masyarakat terlayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal ini juga menunjukan bahwa Kehandalan dalam pelayanan merupakan suatu sikap yang tepat dan benar, sesuai jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Dari hasil observasi peneliti,

pelayanan beras miskin di Kelurahan Maleni sudah sesuai dengan prosedur, dimana setiap Rumah Tangga Miskin berhak menerima 15 Kg/bulan dengan harga tebusan sebesar Rp.1.600 / Kilogram.

Informan lainnya dari Syafruddin yang merupakan salah satu Ketua RT di Kelurahan Maleni, yang menyebutkan bahwa :

*“ Dalam pantauan kami sebagai aparat RT, bahwa pelayanan pegawai Kelurahan Maleni sudah sesuai dalam melayani masyarakat dalam penerimaan raskin.” (Wawancara, 6 Februari 2016).*

Hal ini menggambarkan bahwa menggambarkan bahwa pelayanan program beras miskin di Kelurahan Maleni Kec. Banawa dari aspek Reliability sudah baik, karena dalam pantuan Ketua Rukun Tetangga (RT), para pegawai Kantor Kelurahan Maleni Kecamatan Banawa sudah melakukan pelayanan Beras Miskin sesuai dengan yang di inginkan oleh masyarakat, yang pelayanannya tepat dan benar sesuai dengan ketentuan yang ada.

Hasil observasi peneliti dilokasi penelitian, Ketua – Ketua Rukun Tetangga (RT) merupakan ujung tombak pelaksanaan program beras miskin, dimana Ketua RT dimasing – masing wilayah tugasnya mengkoordinir masyarakat untuk datang di kantor kelurahan untuk mendapatkan Raskin sebanyak 15 Kg / bulan dengan biaya tebusan Rp. 1.600 Kg.

#### - Responsiveness ( Responsif)

Dalam Fitzsimmons (Riduwan 2004; 20), bahwa Responsiveness ( Responsif); Kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat.

Untuk mengetahui apakah pelayanan beras miskin di Kelurahan Maleni dari aspek Responsiveness sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Rosida yang merupakan salah satu Ketua RT di Kelurahan Maleni, yang menyebutkan bahwa:

*“kami di RT sering kali mendapat keluhan dari masyarakat, sehingga kami langsung menyampaikannya kepada aparat kelurahan, dan Alhamdulillah cepat direspon.”* (Wawancara, 6 Februari 2016).

Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan program beras miskin di Kelurahan Maleni Kec. Banawa dari aspek Responsiveness sudah baik, karena pelayanan aparat kelurahan Maleni dalam merespon berbagai keluhan masyarakat terhadap program beras miskin sudah sangat baik. Hal ini juga menunjukkan bahwa setiap program yang dilaksanakan oleh pemerintah, akan berjalan dengan baik, jika aparat pelaksana memiliki respon yang cepat terhadap keluhan masyarakat sarana program.

Observasi peneliti, berbagai keluhan masyarakat langsung pihak kelurahan menyurat kepada Dinas Sosial dan Perum Bulog, menyampaikan berbagai keluhan masyarakat, mulai dari ada keluarga miskin yang tidak mendapatkan Surat Keterangan Keluarga Miskin sebagai prasyarat mendapat Raskin, sampai kualitas beras.

#### - Assurance ( Keyakinan)

Dalam Fitzsimmons (Riduwan 2004; 20), bahwa Assurance ( Keyakinan); Pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap masyarakat.

Untuk mengetahui apakah implementasi pelayanan beras miskin di Kelurahan Maleni dari aspek Assurance sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Ruslan yang merupakan unsur masyarakat Kelurahan Maleni, yang menyebutkan bahwa:

*“setahu saya etika dan sopan santun selalu mereka (aparat kelurahan) berikan, baik ketika menghadapi dan melayani masyarakat Kelurahan Maleni.”* (Wawancara, 9 Februari 2016).

Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan program beras miskin di Kelurahan Maleni Kec. Banawa dari aspek Assurance sudah baik, karena aparat pemerintah kelurahan maleni

tepat menggunakan etika dan kesopansantunan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan yang baik didasari dengan nilai – nilai yang baik pula.

Pantauan peneliti, sangat jarang ada laporan dari masyarakat dalam pelayanan beras miskin kepada pimpinan kelurahan mengenai adanya etika dan sopan santun aparat kelurahan Maleni dalam pelayanan Raskin. Hal ini terjadi karena pimpinan selalu momonitor sikap dan etika aparatnya dalam pelayanan publik di kelurahan Maleni.

#### - Empathy ( Empati)

Dalam Fitzsimmons (Riduwan 2004; 20), bahwa Empathy ( Empati); kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Untuk mengetahui apakah pelayanan beras miskin di Kelurahan Maleni dari aspek Empathy sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Nurjannah yang merupakan unsur masyarakat Kelurahan Maleni, yang menyebutkan bahwa:

*“aparat kelurahan sudah memahami bagaimana cara yang tepat untuk melakukan pendekatan empati terutama kepada masyarakat yang sering mengeluh.”* (Wawancara, 9 Februari 2016).

Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan program beras miskin di Kelurahan Maleni Kec. Banawa dari aspek Empathy sudah baik, karena aparat Kelurahan Maleni sudah memahami karakter masyarakat yang sering mengeluh, sehingga aparat selalu dekat dengan masyarakat. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan yang empaty selalu memiliki kedekatan dengan masyarakat sebagai objek pelayanan.

Dari observasi lapangan, jika tiba saatnya pembagian Beras Miskin, biasanya ada masyarakat yang datang terlambat dan tidak mendapat pelayanan yang cepat, sehingga



aparatus/petugas Kelurahan Maleni akan segera memanggil masyarakat yang terlambat, unsur bisa menunggu diruang tunggu, agar tidak membosankan dalam proses pelayanan.

#### - Tangibles (Berwujud)

Dalam Fitzsimmons (Riduwan 2004; 20), bahwa Tangibles (Berwujud); Penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Untuk mengetahui apakah pelayanan beras miskin di Kelurahan Maleni dari aspek Tangibles sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Al'aman yang merupakan unsur masyarakat Kelurahan Maleni, yang menyebutkan bahwa:

*“ Dalam hal sarana maupun prasarana sudah baik, dan sumber daya manusia sudah baik, sehingga sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Wawancara, 9 Februari 2016).*

Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan program beras miskin di Kelurahan Maleni Kec. Banawa dari aspek Tangibles sudah baik, hal ini disebabkan sumber daya penunjang dan para aparat Kelurahan memiliki kemampuan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan program Raskin di Kelurahan Maleni sangat di tunjang sarana dan prasarana dan sumber daya manusia. Pandangan masyarakat terhadap ketersediaan sarana pendukung pelayanan kadang kala berbeda satu sama lainnya, sehingga memiliki pandangan berbeda pula terhadap suatu objek pelayanan.

Informan lainnya dari Nasruddin yang merupakan unsur masyarakat Kelurahan Maleni, yang menyebutkan bahwa :

*“saya lihat belum memadai, karena ada beberapa masyarakat masih mengambil Beras Raskin (RASKIN) di Kantor Kelurahan, yang bagusnya diantar langsung ke rumah – rumah masyarakat.” (Wawancara, 9 Februari 2016).*

Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan program beras miskin di Kelurahan Maleni

Kec. Banawa dari aspek Tangibles belum baik, karena dalam pelayanan program raskin, masyarakat masih mengambil Raskin di kantor kelurahan, padahal masyarakat mengggingkannya di antar ke rumah – rumah masyarakat secara langsung. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan publik mesti memiliki fasilitas yang bisa langsung mengantar Raskin ke rumah – rumah masyarakat.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap fokus permasalahan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, bahwa : *Pelayanan Program Beras Miskin di Kelurahan Maleni Kec. Banawa Kab. Donggala belum optimal*, walaupun aspek Reliability (Kehandalan) sudah baik, aspek Responsiveness ( Responsif) sudah baik, aspek Assurance ( Keyakinan) sudah baik, aspek Empathy ( Empati) sudah baik, namun dari aspek Tangibles (Berwujud) belum baik.

Hasil penelitian menunjukan beberapa hal yang berkaitan dengan Pelayanan Beras Miskin di Kelurahan Maleni Kecamatan Banawa Kab. Donggala, oleh karena itu penelitian ini menyarankan untuk diperhatikan yaitu perlunya ditambah sarana dan prasarana yang lebih menunjang pelayanan program beras miskin, antara lain sarana gudang beras dan transportasi distribusi Raskin.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada Pembimbing yaitu Dr. Nawawi Natsir, M,Si dan Dr. Intam Kurnia, M.Si atas segala bimbingan, koreksi dan motivasinya sehingga bisa menyelesaikan artikel ini.

## DAFTAR RUJUKAN

Basrowi dan Suwandi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bineka Cipta. Jakarta

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group. Surabaya.
- Pedoman Umum Raskin 2015
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif (Dalam Perspektif Rancangan Penelitian)*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Profil Kelurahan Maleni Tahun 2015
- Puspitosari, Hesti,dkk. 2011. *Filosofis Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Model Konseptial, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknis Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung.
- Saefullah, H,A, Djaja. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Prespektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. AIPI dan PK2W Lemlit UNPAD, Bandung.
- Safari dan Komariah. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Saleh Sumawik.2010. *Publik Service Communication*. UMM Press . Malang.
- Satori dan Komariah. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Silalahi. Uber. 2009. *Metode Penenlitian Sosial*, Rafika Aditama. Bandung.
- Sinambela Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alpha Betha. Bandung.
- Tjiptono . Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Insan Cendekia. Surabaya.